



AÇÃO	21053	
FORMANDO/A	Joao Paulo Neves Lino	
UFCD	9211	DURAÇÃO
FORMADOR/A	Vitor Manuel Rodrigues Ribeiro	
COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS		
Reconheço... Que aprendi como identificar as causas da insatisfação dos clientes, como reconquistar os clientes, e como fazer a retenção dos clientes. Aprendi que as empresas devem descobrir as fontes de insatisfação e resolver os problemas, dentro de uma política de melhoria continua. Que para qualquer situação difícil, deve existir uma estratégia de atuação que deve assentar no levantamento de dados para melhor compreensão. Aprendi que os clientes estão numa constante procura de qualidade e excelência nos serviços e requerem que todos os profissionais imprimam uma certa dinâmica no atendimento de forma a conseguir um cliente fidelizado.		
REFLEXÃO		
O mais interessante... O mais interessante foi aprender sobre a reconquista de clientes. Que devemos ver o cliente COM um problema e não COMO um problema. Não devemos também responder à agressividade verbal do cliente utilizando também uma linguagem agressiva.		
O menos interessante... Nada apontar		
Trabalho realizado Foram realizadas diversas fichas e um trabalho de grupo. Foi feita uma ficha de diagnóstico, uma ficha formativa sobre causas da insatisfação dos clientes, uma ficha sobre a fidelização, e outro exercício pratico sobre a fidelização. O trabalho apresentado foi a realização de um questionário de satisfação de um ginásio.		
Utilidade futura e Relação com outras UFCD's Esta UFCD foi muito importante porque a fidelização e satisfação dos clientes é a base para que um negócio tenha sucesso. Sem os dois é difícil manter uma empresa.		

Dificuldades sentidas e formas de as superar

Nada a apontar

Outras considerações

Formador bastante profissional , bastante organizado, os trabalhos propostos permitiram aprender a matéria de forma fácil.

João Paulo Neves Lino

Assinatura do Formando

13/07/2023

Data

Assinatura do Mediador

Data